



Wissensmanagement
und Kommunikation



Arbeitsmarkt
und Gesellschaft

Qualitätsmanagement -
hilfreich, machbar, motivierend



Kompetenzzentrum Hauswirtschaft - Zuordnung

Bayerisches Staatsministerium
für Ernährung, Landwirtschaft
und Forsten

Fachakademie
Ernährungs- und
Versorgungs-
management

mit

KoHW

Wissensmanagement
und Kommunikation

Arbeitsmarkt und
Gesellschaft



Wissensmanagement
und Kommunikation



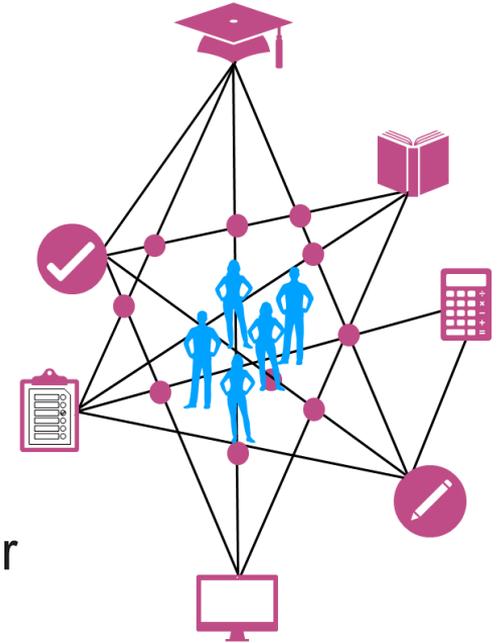
Arbeitsmarkt
und Gesellschaft



Auftrag des KoHW

Lt. Geschäftsordnung
leistet das KoHW im Bereich Hauswirtschaft

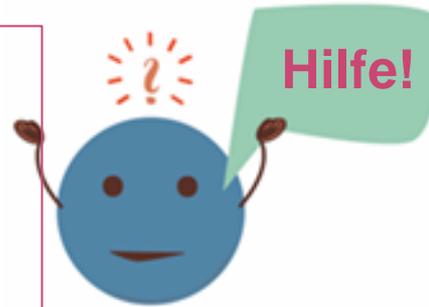
- durch Bildung, Wissensakquise und zielgruppenorientierten Wissenstransfer einen Beitrag
- zur Lösung aktueller gesellschaftspolitischer Herausforderungen



Qualitätsmanagement – hilfreich, machbar, motivierend ?

DIN EN ISO 9001
EFQM
KTQ in der Version 5.0.
HACCP

.....



Was ist....?



◆ **Qualität:**

Erwartungen und Anforderungen des Einzelne an ein Produkt oder eine Leistung (individuell)

◆ **Anforderungen an die Qualität:** Festlegung durch Gesetzgeber, Experten sowie Kunden/Gäste/Bewohner

◆ **Qualitätsmanagement**

Alle organisatorischen Maßnahmen, die der Sicherstellung und Verbesserung der Qualität der Unternehmensleistung dienen.

Gründe für ein QM

- ◆ schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA)
- ◆ einheitliche Arbeitsweise, Verbesserung der Arbeitsprozesse (zügig, hygienisch, nachhaltig...)
- ◆ Motivation zur ständigen Verbesserung der Arbeits- und Servicequalität (Aufdecken und Beheben von Problemen/Fehlern)
- ◆ geplantes Gutschein-System: Qualitätsanforderungen an Dienstleistungsunternehmen
- ◆ QM als Marketinginstrument: positive Außenwirkung



Rechtliche Gründe für ein QM

- ◆ Vertragsrecht (Kaufvertrag, Werkvertrag, Nichterfüllung)
(z.B. gefordert QM oder Zertifizierung nach Norm DIN EN ISO 9000:2015-11)
- ◆ Lebensmittelrechtliche Verordnungen, Hygieneanforderungen
- ◆ Sozialgesetze, z.B.
 - § 112 SGB XI Qualitätsverantwortung für die stationäre Pflege
 - § 45 a SGB XI: Anerkennung: Konzept mit Angaben zur Qualitätssicherung des Angebotes

Gutscheinsystem: Vorschläge zur Zertifizierung (Konzept des PQHD)

- **Niveau 1 (max. 1 Jahr)** Eigenerklärung des Unternehmens:
 - min. 51 % sozialversicherungspflichtig Beschäftigte bzw. bei Soloselbständigen: vorhandene Altersvorsorge
 - fachkompetentes Personal
- **Niveau 2**
 - Prüfung durch Externe
 - 70 % sozialversicherungspflichtig Beschäftigte
 - verschiedene **Qualitätsanforderungen**
- **Niveau 3**
 - Für Unternehmen z.B. ab 50 MA
 - Qualitätssiegel nach Kriterien der DIN SPEC 77003 und 77004

QM-Handbuch

- ◆ Verschriftlichung des eigenen QM
- ◆ keine Vorschriften für Aufbau und Form des QM-Handbuch (Ausnahme Zertifizierung)
- ◆ möglich: Schritt für Schritt –
Start mit einzelnen Checklisten und Arbeitsanweisungen,
nach und nach dann das QM-Handbuch vervollständigen

Schritt 1



Schritt 2



Schritt 3



QM-Handbuch für hauswirtschaftliche Dienstleistungen (HWD)

Vorschlag: Orientierung an
DIN SPEC Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen:

- ◆ DIN SPEC 7703 - Information, Beratung und Vermittlung
- ◆ DIN SPEC 7704 - Dienstleistungserbringung

Kostenloser Bezug beim Beuth-Verlag!

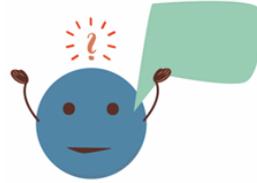
Art und Aufbau eines einfachen QM-Handbuchs

- ◆ Dokumentation als Papier-Ordner oder digitaler Ordner

- ◆ Gliederung in
 - Strukturqualität
 - Prozessqualität
 - Ergebnisqualität

Strukturqualität

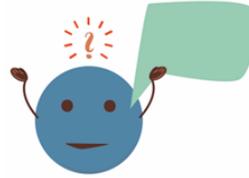
Wie ist der Betrieb strukturiert, welche Regelungen gibt es?



- ◆ Beschreibung des Unternehmens und Erreichbarkeit
- ◆ Leitbild und Ziele des Unternehmens
- ◆ Leistungsangebot des hauswirtschaftlichen Betriebes
- ◆ Rechtliche Bezüge
- ◆ Räumliche Strukturen
- ◆ Personelle Strukturen:
 - Organigramm
 - Personalstruktur mit Qualifikationen
 - Aufgaben und Verantwortlichkeiten
 - Vertretungen
- ◆ Interne Kommunikation

Prozessqualität

In welcher Art und Weise werden Leistungen erbracht?

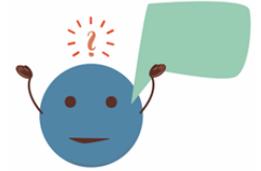


- ◆ Aufgaben als Prozesse beschreiben
- ◆ interne Prozesse: Dienstplanung, neue Mitarbeiter, MA-Führung
- ◆ externe Prozesse:
 - Reinigung
 - Wäscheversorgung
 - Verpflegung
 - Hauswirtschaftliche Betreuung
- ◆ Mitgeltende Unterlagen: z.B. Arbeitsanweisungen, Checklisten,...

Ergebnisqualität

Wie nehmen meine Kunden/Gäste/Bewohner die Qualität der Leistungen wahr?

- ◆ Art der Überprüfung festlegen:
 - regelmäßige Kontrollen
 - Kundenbefragung
 - MA-Befragung
- ◆ statistische Auswertung und Erfassung
- ◆ Optimierung der Qualität: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- ◆ Mitgeltende Unterlagen: z.B. Kontroll-Checkliste, Fragebogen...



Vorlage QM-Handbuch ambulante hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- ◆ Informationen und Download unter [profi-hauswirtschaft](#)
- ◆ Gliederung und Inhalte orientieren sich an der DIN SPEC 77003 und der DIN SPEC 77004
- ◆ Leitfragen zu jedem Gliederungspunkt helfen dabei, die Prozesse und Strukturen des eigenen Unternehmens darzustellen
- ◆ Beinhaltet zwei Beispielsprozesse (Wäschepflege, Beschwerdemanagement)

Judith Regler-Keitel

Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Falkenhof 3

91746 Weidenbach

 +49 981 4664-87502

 poststelle@kohw.bayern.de

www.hauswirtschaft.bayern.de

Das Kompetenzzentrum Hauswirtschaft ist eine Einrichtung im Geschäftsbereich des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten.